

Guía de Respuesta Voz Interactiva (IVR) de Tellus EVV

Fecha: 2 de Septiembre, 2020

Versión: 1.2

Respuesta de Voz Interactiva (IVR) de Tellus EVV

Tabla de contenidos

Terminología	3
Introducción	5
Consola de Administración (El Portal)	6
➤ Confirme la autorización del número de teléfono fijo de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para la dirección de servicio	6
➤ Configuración del número de identificación personal del cuidador.....	8
Guía de referencia rápida	9

Terminología

Los siguientes términos se utilizan en toda la aplicación y a lo largo de esta Guía del usuario.

Administrador (Admin): Individuo o individuos asignados y responsables de dirigir una agencia u organización también conocida como: Administrador, Agente de facturación, Programador, Recursos humanos, Gerente de Oficina, Propietario de agencia, Corredor de servicios/Administrador de casos, Agente fiscal.

Cuidador: Una persona que proporciona servicios/cuidados también se conoce como: Proveedor de Servicios en Vivo, Proveedor de Representación, Proveedor de Facturación, Asistente de Salud en el Hogar, Proveedor de Cuidado de Día para Adultos, Proveedor, Proveedor de Salud Mental Comunitaria, Proveedores de Agencias, Empleado de PDS, Proveedor Independiente, Proveedor de Servicios, Proveedor de Servicios Dirigido por Participante, Proveedor de Cuidado Personal, Proveedor de Cuidado Personal, Trabajador de Cuidado Directo, Proveedor de Servicios Directos, Proveedor de Servicios No Agencias.

Sistema de Codificación de Procedimientos Comunes de La Salud (Códigos HCPCS): HCPCS es un sistema estandarizado de codificación de atención médica que se utiliza principalmente para identificar los servicios proporcionados también como: Descripción del Servicio, Códigos de Facturación, Códigos de Procedimiento, Códigos de Ingresos. (Véase también Códigos de servicio).

Modificador: (Suplemento a los *Códigos HCPCS/Códigos de Servicio*) Dos dígitos utilizados para la facturación para proporcionar detalles adicionales (cuando corresponda) con respecto a un servicio / cuidado proporcionado por un cuidador. No todos los códigos de servicio tienen modificadores.

Agencia: Una empresa establecida para proporcionar un servicio y emplea a individuos para prestar atención también conocida como: Agencia Tradicional de Salud en el Hogar, Agencia de Gestión Fiscal (FMA), Agencia de Proveedores, Proveedor de Facturación.

Pagador: El Pagador se refiere al plan de salud u organización que proporciona el pago al Cuidador o Agencia por los servicios que sus Cuidadores proporcionan a sus Destinatarios.

Autorización previa/Autorización de servicio: Los planes de salud autorizan la atención de un Destinatario durante un período específico, para una unidad especificada (incremento de tiempo para un código de servicio) o para un número específico de visitas.

Destinatario: Una persona que recibe servicios/cuidados también se conoce como: Cliente, Participante, Individuo, Miembro de la Familia (hijo, padre, cónyuge, etc.) Empleador PDS, Beneficiario.

Horario: Un programa incluye una o varias visitas que suelen planificar los Administradores para los cuidadores para proporcionar servicios a los destinatarios. Es posible que los cuidadores necesiten programar una visita, cuando se requiere servicio en un fin de semana, por ejemplo, cuando un administrador no está disponible.

Código de servicio/servicio: Los códigos de servicio (consulte también los códigos HCPCS) se utilizan para definir el tipo de servicio que se presta y la cantidad de tiempo asignado para ese servicio (unidad). Los códigos de servicio pueden incluir una serie de tareas. Por ejemplo, un cuidado de relevo no calificado puede incluir tareas como Limpieza o Aseo. Algunos, pero no todos los códigos de servicio, pueden tener modificadores que reflejen varios destinatarios, el mismo día o la hora del día de visita.

Visita: Una fecha, hora y lugar programados para que un Cuidador proporcione servicios a un Destinatario y los servicios que se proporcionarán.

Introducción

La Ley de Curas del Siglo XXI exige que los estados implementen Verificación Electrónica de Visitas (EVV) para todos los Servicios de Cuidado Personal de Medicaid (PCS) y los Servicios de Salud en el Hogar (HHCS) que requieren una visita en el hogar de un proveedor. La compañía de tecnología, Tellus, ofrece sistemas de EVV compatibles con lo que utilizan GPS en dispositivos móviles para registrar con precisión datos específicos de ubicación de visitas.

Tellus ofrece Respuesta de Voz Interactiva (IVR) como una opción de copia de seguridad a proveedores que no tienen acceso a un teléfono inteligente o una tableta.

La Respuesta de Voz Interactiva (IVR) permite a los cuidadores completar las visitas de atención médica en el hogar, mediante el uso de un teléfono de la casa y autorizado para llamar a un número gratuito de una visita programado en el sistema de Verificación Electrónica de Visitas (EVV).

El proveedor debe seguir procedimientos de esquema del estado para obtener la aprobación para realizar las visitas usando la Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para los destinatarios. Las solicitudes de aprobación de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) incluirán el nombre del destinatario, la identificación del número de Medicaid, la dirección de la casa y el número de teléfono fijo de la casa.

La compañía de tecnología, Tellus recibirá aprobaciones de estado y habilitará la opción de usar la Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para los destinatarios en Portal de Administrador de Tellus EVV.

Este documento contiene instrucciones que los administradores del sistema deben seguirla para implementar la opción de usar el sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para destinatarios autorizados.

- 1. Los administradores del sistema deben configurar las configuraciones de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) antes de programar las visitas.**
- 2. Todas las visitas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) deben programarse primero utilizando el portal de administrador de Tellus EVV antes de que se puedan completar las visitas.**

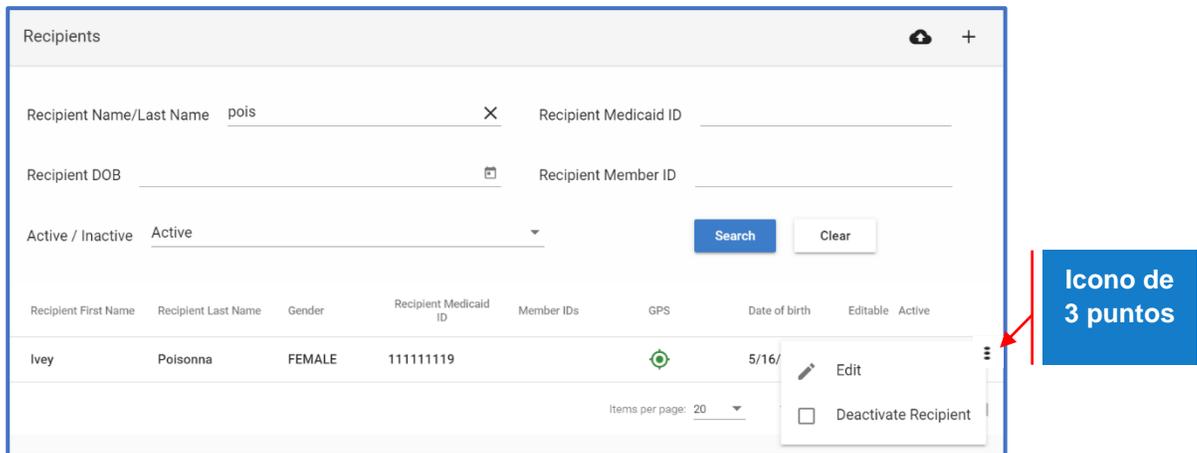
Los administradores del portal deben configurar los siguientes ajustes de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) utilizando las aplicaciones respectivas:

- ✓ **Consola de Administrador (el Portal de Administrador) de Tellus EVV**
 - 1. Confirme el estado de Autorización del número de teléfono fijo de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para la dirección de servicio del destinatario.**
 - 2. Cree un número de identificación personal (PIN) de 7 dígitos para el cuidador.**

Consola de Administración (El Portal)

➤ Confirme la autorización del número de teléfono fijo de Repuesta de Voz Interactiva (IVR) para la dirección de servicio

1. En el menú principal, haga clic en Destinatarios.



Recipients

Recipient Name/Last Name X Recipient Medicaid ID

Recipient DOB Recipient Member ID

Active / Inactive

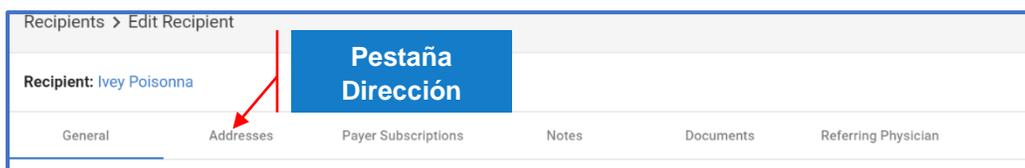
Recipient First Name	Recipient Last Name	Gender	Recipient Medicaid ID	Member IDs	GPS	Date of birth	Editable	Active
Ivey	Poisonna	FEMALE	111111119			5/16/		<input type="checkbox"/>

Items per page: 20

Deactivate Recipient

Icono de 3 puntos

2. En la pantalla **Destinatarios**, busque el nombre de destinatarios, haga clic en el icono de tres **puntos**, situado a la derecha del destinatario que desea configurar para las visitas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) y, a continuación, haga clic en **Editar**.



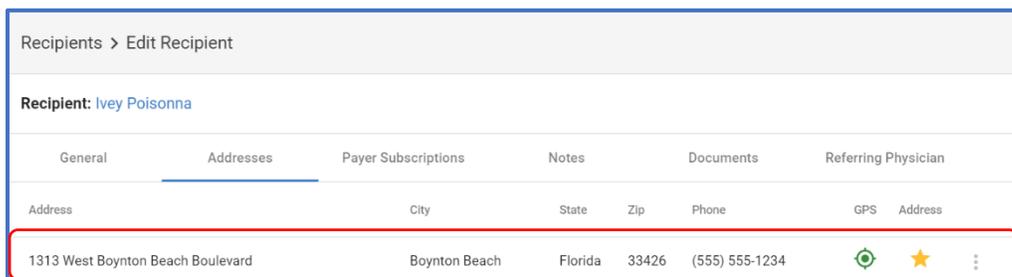
Recipients > Edit Recipient

Recipient: Ivey Poisonna

Pestaña Dirección

General Addresses Payer Subscriptions Notes Documents Referring Physician

3. En la pantalla **Editar destinatario**, haga clic en la pestaña **Dirección**.



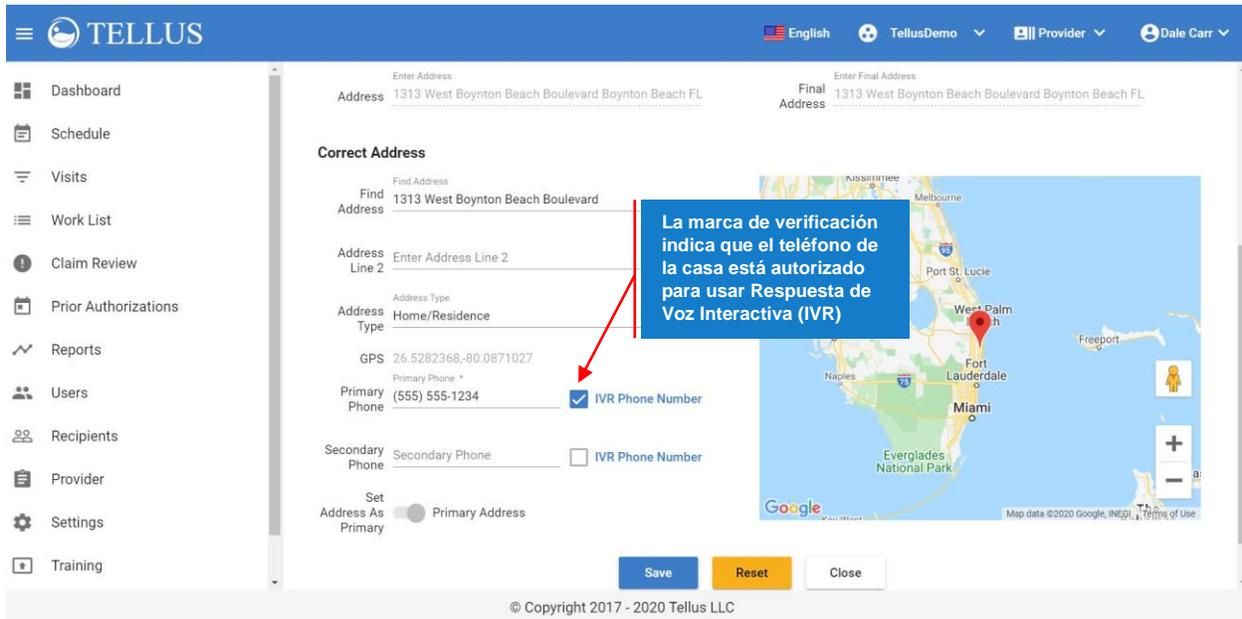
Recipients > Edit Recipient

Recipient: Ivey Poisonna

General Addresses Payer Subscriptions Notes Documents Referring Physician

Address	City	State	Zip	Phone	GPS	Address
1313 West Boynton Beach Boulevard	Boynton Beach	Florida	33426	(555) 555-1234		

4. En la pantalla **Editar destinatario**, encontrar la dirección del servicio y haga clic en cualquier lugar del registro de la dirección para entrar la información de la Respuesta de Voz Interactiva (IVR).



TELLUS

English TellusDemo Provider Dale Carr

Dashboard Schedule Visits Work List Claim Review Prior Authorizations Reports Users Recipients Provider Settings Training

Enter Address
Address 1313 West Boynton Beach Boulevard Boynton Beach FL

Enter Final Address
Final Address 1313 West Boynton Beach Boulevard Boynton Beach FL

Correct Address

Find Address 1313 West Boynton Beach Boulevard

Address Line 2

Address Type Home/Residence

GPS 26.5282368,-80.0871027

Primary Phone (555) 555-1234 IVR Phone Number

Secondary Phone IVR Phone Number

Set Address As Primary Primary Address

Save Reset Close

© Copyright 2017 - 2020 Tellus LLC

Nota:

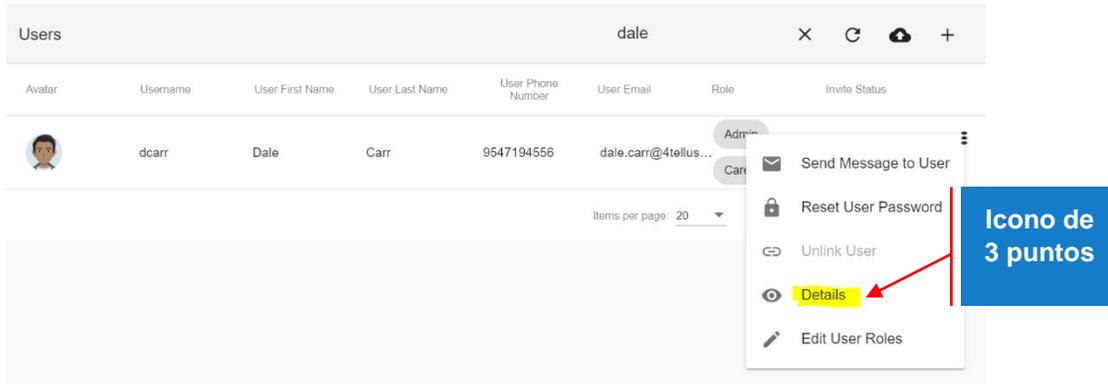
Los administradores del sistema deben asegurarse de que el número de teléfono fijo del **destinatario** esté autorizado como número de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para la dirección de servicio.

5. Confirme que hay una marca de verificación en la casilla de verificación **Del número de teléfono IVR**.

El proveedor debe seguir los procedimientos de esquema estatales para **autorizar** números de teléfono fijo y obtener la aprobación para realizar visitas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para destinatarios. Las solicitudes de aprobación de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) incluirán el nombre del destinatario, identificación de número de Medicaid, dirección de casa y número de teléfono fijo.

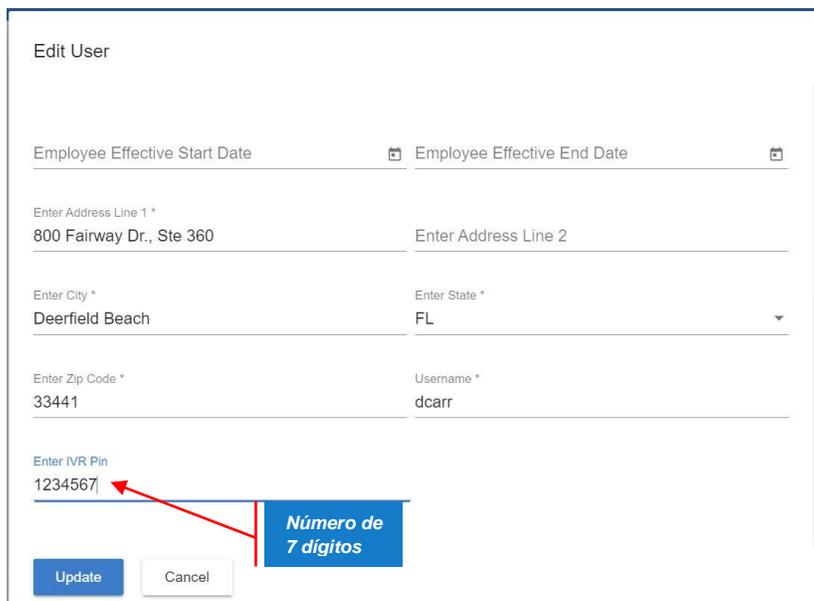
➤ Configuración del número de identificación personal del cuidador

3. En el *menú principal*, haga clic en *Usuarios*.



4. En la pantalla *Usuarios*, busque el Cuidador, haga clic en los tres puntos situados a la derecha del registro y a continuación, haga clic en *Detalles*.

5. En la pantalla *Detalles del usuario*, haga clic en el icono *Editar*, el lápiz.



6. Haga clic en el campo *IVR PIN* y introduzca el PIN de 7 dígitos del cuidador.

7. Haga clic en el botón azul *Actualizar*.

Guía de referencia rápida

Todas las visitas de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) deben programarse primero utilizando la Consola (Portal) de Administrador de Tellus EVV antes de que se puedan completar las visitas. El cuidador debe haber designado el número gratuito para llamar al sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para registrar la actividad de la visita.

1. El cuidador utiliza el teléfono fijo autorizado para llamar al sistema Respuesta de Voz Interactiva (IVR).
2. El sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) pide que el cuidador elige el idioma.
3. El sistema Respuesta de Voz Interactiva (IVR) pide al cuidador que introduzca el Número de identificación personal de 7dígitos (PIN).
4. El sistema IVR pide al cuidador que inicie la visita, inicie sesión en el servicio.
5. El cuidador inicia y completa el servicio.
6. El cuidador utiliza el teléfono fijo autorizado para llamar al sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) para completar y finalizar el servicio.
7. El sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR) pide al cuidador que introduzca el Número de identificación personal de 7dígitos (PIN).
8. El servidor de sistema Respuesta de Voz Interactiva (IVR) carga el servicio actual y iniciado.
9. El sistema Respuesta de Voz Interactiva (IVR) le da al cuidador la opción de finalizar el servicio actual.
10. El cuidador elige la opción para finalizar el servicio actual.
11. El sistema Respuesta de Voz Interactiva (IVR) le permite seleccionar qué tareas, actividades de plan de atención, se completaron durante la visita.
12. El usuario introduce las tareas completadas.
13. Los registros del sistema han completado la información de la lista de comprobación de tareas.
14. Si hay servicios adicionales el sistema le dará al cuidador la opción de iniciar el siguiente servicio.
15. Si no hay otros servicios programados, el sistema Respuesta de Voz Interactiva (IVR) agradece al usuario por usar Respuesta de Voz

Interactiva (IVR) y termina la
llamad.

